

TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT ATAS KETERLAMBATAN PENUMPANG DAN BARANG MENGGUNAKAN ANGKUTAN UDARA DI INDONESIA

Muhammad Rifqi Sulthanbaghasana¹, Ardison Asri²

Air Marshal Suryadarma University¹, Air Marshal Suryadarma University²

Email : rifqisulthanbaghasana@gmail.com¹, ardisonasri@unsurya.ac.id²

Citation: Muhammad Rifqi Sulthanbaghasana., Ardison Asri. Tanggung Jawab Pengangkut Atas Keterlambatan Penumpang Dan Barang Menggunakan Angkutan Udara Di Indonesia. *MALA IN SE: Jurnal Hukum Pidana, Kriminologi dan Viktimologi* 2.2.2025. 87-104
Submitted:01-08-2025 **Revised:**01-09-2025 **Accepted:**01-10-2025

Abstrak

Pengangkutan udara memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang mobilitas masyarakat dan distribusi barang, baik dalam skala nasional maupun internasional, terutama di negara kepulauan seperti Indonesia. Seiring meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap transportasi udara, persoalan hukum terkait tanggung jawab pengangkut atas keterlambatan penumpang dan barang menjadi isu yang kerap muncul dan menimbulkan ketidakpuasan konsumen. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaturan hukum yang berlaku dalam pengangkutan penumpang dan barang di Indonesia, serta bagaimana bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan apabila terjadi keterlambatan. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan *statute approach*, *conceptual approach*, dan *historical approach* untuk menelaah regulasi yang berlaku, konsep-konsep hukum yang relevan, serta perkembangan historis tanggung jawab pengangkut dalam hukum penerbangan Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan hukum pengangkutan udara di Indonesia telah diatur secara komprehensif dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, namun implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan, terutama dalam hal keterlambatan yang sering kali tidak ditangani secara transparan dan akuntabel oleh maskapai. Maskapai diwajibkan memberikan kompensasi atas keterlambatan, namun dalam praktiknya sering kali menimbulkan sengketa karena ketidaksesuaian antara regulasi dan pelaksanaannya. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan mekanisme pengawasan dan perlindungan hukum bagi konsumen jasa penerbangan guna menjamin kepastian hukum dan kualitas pelayanan dalam industri transportasi udara nasional.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Pengangkut, Keterlambatan Penerbangan, Hukum Penerbangan

Abstract

Air transportation plays a crucial role in supporting the mobility of people and the distribution of goods, both nationally and internationally, especially in an archipelagic country like Indonesia. As public dependence on air transport increases, legal issues related to the carrier's liability for delays in passenger and cargo transport frequently arise and lead to consumer dissatisfaction. This study focuses on two main problems: how the legal framework governing the transportation of passengers and goods in Indonesia is structured, and how airline liability is defined and implemented in cases of delay. The research adopts a normative juridical method using a statute approach, conceptual approach, and historical approach to examine existing regulations, relevant legal concepts, and the historical development of carrier liability in Indonesian aviation law. The findings indicate that the legal regulation of air transportation in Indonesia is comprehensively provided under Law Number 1 of 2009 on Aviation. However, in practice, its implementation still faces various challenges, particularly regarding delays, which are often handled in a non-transparent and unaccountable manner by airlines. Airlines are obligated to provide compensation for delays, but in reality, this often leads to disputes due to discrepancies between regulatory provisions and their execution. The study concludes that there is a strong need to strengthen monitoring mechanisms and legal protection for air transport service users to ensure legal certainty and improve the quality of service in Indonesia's air transportation sector.

Keywords: Carrier Liability, Flight Delays, Aviation Law

A. PENDAHULUAN

Pengangkutan udara merupakan salah satu sektor transportasi yang memiliki peranan strategis dalam mendukung mobilitas manusia dan distribusi barang, baik di tingkat nasional

maupun internasional¹. Di Indonesia, keberadaan transportasi udara menjadi sangat vital mengingat kondisi geografis yang berbentuk kepulauan, di mana konektivitas antardaerah tidak selalu dapat dijangkau dengan moda transportasi darat atau laut secara efektif². Perkembangan industri penerbangan di tanah air tidak hanya mendorong pertumbuhan ekonomi, tetapi juga mempercepat pemerataan pembangunan melalui kemudahan akses terhadap pasar, pendidikan, kesehatan, dan pariwisata. Mobilitas yang cepat, aman, dan efisien menjadi tuntutan masyarakat modern, sehingga keberadaan layanan penerbangan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari.³ Namun, di balik peranannya yang signifikan, pengangkutan udara juga menyimpan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas layanan dan pemenuhan tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang maupun barang yang diangkut.

Seiring meningkatnya kebutuhan terhadap jasa transportasi udara, timbul pula tuntutan yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan dan kepastian hukum yang melindungi kepentingan pengguna jasa. Di Indonesia, kerangka hukum yang mengatur penyelenggaraan penerbangan telah dituangkan secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang mencakup hak dan kewajiban pengangkut serta penumpang atau pengirim barang⁴. Salah satu aspek yang mendapat perhatian khusus adalah tanggung jawab pengangkut dalam hal keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan. Meskipun peraturan perundang-undangan telah menetapkan kewajiban maskapai untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi sesuai ketentuan, implementasinya di lapangan sering kali tidak berjalan optimal. Kondisi ini memunculkan berbagai keluhan dari masyarakat dan bahkan berujung pada sengketa hukum antara pengguna jasa dan pihak pengangkut.

Permasalahan keterlambatan dalam pengangkutan udara menjadi salah satu isu yang paling sering dikeluhkan oleh penumpang maupun pengirim barang. Keterlambatan dapat menimbulkan kerugian ekonomi, ketidaknyamanan, hingga dampak psikologis bagi pihak yang dirugikan. Pasal 146 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 secara tegas mengatur bahwa pengangkut bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas keterlambatan yang disebabkan

¹ Arwini, N. P. D., & Juniastra, I. M. Peran Transportasi Dalam Dunia Industri. *Jurnal Ilmiah Vastuwidya*, (Volume 6 No. 1, 2023), 71.

² Priayi, M. E., Rosalina, A., Nursya, G. F., Yanti, D. S. D., & Rahman, F. Pengembangan Smart Waterway: Inovasi Digital Untuk Transportasi Berkelanjutan Di Kawasan Perkotaan. *In Prosiding Seminar Rekayasa Teknologi (Semrestek)*, (2023) 427.

³ Salim, H.A. Abbas. *Manajemen Transportasi*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 53.

⁴ Sembiring, M. A., & Njatrijani, R. Pengaturan Hukum dan Tanggung Jawab Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) dalam Konteks Kecelakaan Pesawat Udara (Studi Kasus Jatuhnya SJ 182 di Perairan Kepulauan Seribu, Jakarta Utara). *Law, Development and Justice Review*, (Volume 7 No. 2, 2024), 105.

oleh kesalahan atau kelalaiannya. Namun, pada praktiknya, penumpang kerap mengalami kesulitan dalam mendapatkan hak kompensasi, baik karena prosedur klaim yang rumit maupun sikap maskapai yang kurang transparan. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan pelaksanaan di lapangan, yang pada akhirnya mengikis kepercayaan publik terhadap penyelenggara jasa transportasi udara.

Dalam konteks pengangkutan barang melalui udara, tanggung jawab pengangkut juga diatur secara rinci dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, serta ketentuan internasional seperti Konvensi Warsawa 1929 dan Konvensi Montreal 1999 yang telah diratifikasi oleh Indonesia. Ketentuan tersebut menetapkan bahwa pengangkut wajib mengantarkan barang dalam kondisi baik, aman, dan tepat waktu. Jika terjadi keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan, pengangkut berkewajiban memberikan ganti rugi sesuai nilai yang telah ditetapkan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak kasus pengiriman barang yang mengalami keterlambatan tanpa penanganan yang memadai, sehingga menimbulkan kerugian yang signifikan bagi pengirim maupun penerima. Situasi ini memperkuat urgensi penelitian mengenai sejauh mana tanggung jawab pengangkut dalam memenuhi kewajibannya di sektor ini.

Selain itu, keterlambatan penerbangan, baik dalam pengangkutan penumpang maupun barang, tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis atau cuaca, tetapi juga karena faktor manajerial dan operasional maskapai. Dalam sejumlah kasus, alasan yang diberikan pihak maskapai tidak selalu dapat dibenarkan secara hukum, terlebih apabila keterlambatan disebabkan oleh kelalaian dalam pengaturan jadwal atau perawatan pesawat. Pasal 98 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 mengatur kewajiban pengangkut untuk mengangkut penumpang dan barang sesuai dengan waktu keberangkatan yang telah dijanjikan, kecuali dalam keadaan tertentu yang di luar kendali pengangkut. Sayangnya, penafsiran mengenai “keadaan di luar kendali” ini sering kali menjadi celah yang dimanfaatkan untuk menghindari tanggung jawab penuh.

Permasalahan lain yang turut menjadi sorotan adalah minimnya transparansi dan akuntabilitas dalam proses penanganan keterlambatan. Prosedur klaim yang tidak jelas, lambannya respon dari pihak maskapai, dan kurangnya pemberian informasi yang memadai kepada penumpang maupun pengirim barang menjadi faktor yang memperburuk keadaan. Padahal, Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara mengatur secara spesifik kewajiban maskapai untuk

memberikan informasi, kompensasi, dan penanganan yang layak dalam hal keterlambatan. Fakta bahwa regulasi ini sering diabaikan di lapangan menandakan adanya masalah serius dalam implementasi dan pengawasan.

Keterlambatan yang tidak ditangani dengan baik tidak hanya berdampak pada kerugian individu, tetapi juga dapat memengaruhi citra dan reputasi maskapai penerbangan secara keseluruhan. Kepercayaan publik terhadap industri penerbangan sangat bergantung pada kepastian layanan dan kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, permasalahan tanggung jawab pengangkut atas keterlambatan penumpang dan barang bukan sekadar isu teknis, tetapi juga berkaitan erat dengan aspek hukum, manajerial, dan perlindungan konsumen. Situasi ini menciptakan urgensi untuk mengkaji secara mendalam efektivitas pelaksanaan ketentuan yang sudah ada, serta sejauh mana peran pengawasan pemerintah dalam menjamin hak-hak konsumen.

Dengan mempertimbangkan peran vital transportasi udara bagi perekonomian dan kehidupan sosial masyarakat, sekaligus melihat adanya kesenjangan antara regulasi dan pelaksanaan, penelitian mengenai Tanggung Jawab Pengangkut atas Keterlambatan Penumpang dan Barang Menggunakan Angkutan Udara di Indonesia menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai implementasi tanggung jawab pengangkut sesuai ketentuan perundang-undangan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat optimalisasi perlindungan bagi pengguna jasa. Hal ini penting untuk mendorong terwujudnya sistem transportasi udara yang lebih akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepuasan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tanggung jawab pengangkut dalam pengangkutan penumpang dan barang menggunakan angkutan udara di Indonesia, serta untuk memahami pengaturan hukum yang berlaku terkait dengan kewajiban pengangkut apabila terjadi keterlambatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana tanggung jawab pengangkut diatur oleh regulasi nasional dan internasional, serta bagaimana pengangkut harus menangani situasi keterlambatan yang dapat merugikan penumpang atau pengirim barang.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode yuridis normatif dengan berfokus pada penggalian dan interpretasi terhadap ketentuan hukum yang relevan melalui telaah terhadap peraturan

perundang-undangan, yurisprudensi, dan doktrin hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut dalam transportasi udara⁵. Penelitian ini secara khusus menelaah Pasal 141 dan Pasal 142 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang mengatur mengenai pembatasan tanggung jawab pengangkut berdasarkan berat atau nilai barang, serta merujuk pada Protokol Montreal 1999 yang telah diratifikasi melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2016. Selain itu, penelitian juga menyoroti pentingnya Surat Muatan Udara (*Air Waybill*) sebagai alat bukti kontrak pengangkutan dan dasar klaim atas kerugian. Penelitian ini bersifat teoritis dan tidak menggunakan data empiris dari lapangan, dengan tujuan utama memberikan pemahaman yang utuh terhadap struktur dan mekanisme tanggung jawab hukum pengangkut, serta efektivitas perlindungan hukum bagi pengguna jasa penerbangan di Indonesia.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan sejarah. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah ketentuan hukum positif yang berlaku, baik dalam skala nasional seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015, maupun dalam skala internasional seperti Protokol Montreal 1999. Sementara itu, pendekatan konseptual dimanfaatkan untuk memahami konsep-konsep hukum yang melandasi tanggung jawab pengangkut, seperti prinsip tanggung jawab terbatas, asas kelalaian, serta peran *Air Waybill* dalam pembuktian tanggung jawab. Adapun pendekatan sejarah digunakan untuk menelusuri perkembangan hukum tanggung jawab pengangkut udara dari era Konvensi Warsawa hingga era ratifikasi Protokol Montreal oleh Indonesia, termasuk dalam menelaah transformasi kebijakan hukum seiring kemajuan teknologi dan meningkatnya kesadaran akan perlindungan konsumen. Dengan menggabungkan ketiga pendekatan tersebut, penelitian ini bertujuan menyajikan analisis yang menyeluruh dan kritis terhadap kerangka hukum yang mengatur tanggung jawab pengangkut serta efektivitas implementasinya dalam menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi masyarakat.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaturan Hukum Dalam Pengangkutan Penumpang Dan Barang Di Indonesia

⁵ Irwansyah. *Penelitian Hukum Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel Edisi Revisi*. Editor oleh Ahsan Yunus. (Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2023), hlm. 41.

Pengaturan hukum terkait pengangkutan penumpang dan barang melalui udara di Indonesia merupakan cerminan dari perkembangan sistem hukum nasional yang terus menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat dan standar global. Hal ini dapat dianalisis melalui pendekatan *statute* (perundang-undangan), di mana Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjadi landasan utama. Undang-undang ini mengatur secara rinci tentang tata cara pelaksanaan angkutan udara, termasuk tanggung jawab hukum pengangkut terhadap penumpang dan barang yang diangkut. Terdapat pengakuan normatif dalam hukum positif Indonesia bahwa transportasi udara merupakan bentuk pelayanan publik yang harus mengutamakan keselamatan, keamanan, kenyamanan, serta kepastian hukum bagi setiap pengguna jasa. Dalam konteks ini, pengangkut bertanggung jawab penuh terhadap segala konsekuensi hukum yang timbul akibat kelalaian atau gangguan dalam proses pengangkutan, yang merugikan penumpang maupun pemilik barang.

Konstruksi hukum mengenai tanggung jawab pengangkut tidak hanya dilihat dari kerangka perundang-undangan formal, melainkan juga dapat ditelusuri melalui pendekatan historis (*historical approach*), di mana praktik pengangkutan udara di Indonesia telah mengalami evolusi dari masa ke masa. Pada masa awal kemerdekaan, pengaturan tentang angkutan udara belum berkembang dengan baik dan masih banyak mengacu pada ketentuan kolonial maupun hukum udara internasional. Seiring dengan tumbuhnya industri penerbangan sipil nasional, lahirlah berbagai regulasi baru, salah satunya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 yang menggantikan ketentuan sebelumnya. Sejarah pembentukan peraturan ini menunjukkan adanya dorongan kuat untuk memperkuat perlindungan hukum bagi pengguna jasa penerbangan sekaligus menyesuaikan dengan dinamika internasional yang menuntut transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan transportasi udara.

Perumusan tanggung jawab hukum pengangkut dalam konteks angkutan penumpang ditegaskan dalam Pasal 141 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009. Dalam ketentuan tersebut disebutkan bahwa pengangkut wajib bertanggung jawab terhadap penumpang apabila terjadi kematian, luka-luka, atau cedera badan selama proses pengangkutan melalui udara. Ketentuan ini bersifat imperatif sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap penumpang, sekaligus sebagai upaya menanamkan prinsip kehati-hatian bagi setiap operator penerbangan. Dengan demikian, tanggung jawab tidak hanya diukur dari aspek moral, tetapi telah dikodifikasikan dalam bentuk kewajiban hukum yang dapat dituntut secara perdata. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) menegaskan bahwa prinsip tanggung jawab ini sejalan dengan asas

hukum umum, yaitu *restitutio in integrum*, mengembalikan keadaan seperti semula sebelum kerugian terjadi yang secara universal diterima dalam sistem hukum modern.

Dalam hal pengangkutan barang, pengaturan hukum Indonesia mengakui adanya kewajiban pengangkut terhadap keamanan, keutuhan, dan ketepatan waktu dalam proses pengiriman. Ketentuan ini tercermin dalam Pasal 142 Undang-Undang Penerbangan yang mengatur bahwa pengangkut bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan dalam pengiriman barang. Adanya pembatasan tanggung jawab berdasarkan berat barang menunjukkan adanya keseimbangan antara kepentingan komersial pengangkut dan perlindungan hak pengguna jasa. Namun demikian, hukum memberikan ruang bagi pengirim untuk menyatakan nilai barang yang lebih tinggi dan membayar biaya tambahan sebagai dasar penyesuaian tanggung jawab, yang menunjukkan adanya fleksibilitas dalam kontrak pengangkutan. Pendekatan konseptual di sini menekankan pentingnya prinsip kebebasan berkontrak yang dilandasi asas keadilan, agar tidak terjadi dominasi sepihak oleh penyedia jasa terhadap konsumen.

Seiring dengan tuntutan akan kejelasan hak dan kewajiban, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Perhubungan mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Peraturan ini memberikan rincian teknis mengenai besaran ganti rugi dalam hal keterlambatan penerbangan, kehilangan bagasi, atau kerusakan barang bawaan. Pengaturan ini bersifat melengkapi norma-norma yang bersifat umum dalam undang-undang, serta bertujuan untuk memastikan adanya kepastian hukum dalam praktik pelayanan maskapai. Jika dilihat dari pendekatan statute, regulasi turunan seperti PM 185/2015 menunjukkan bahwa hukum tidak berhenti pada kerangka makro, melainkan harus diimplementasikan secara mikro melalui peraturan pelaksana yang konkret dan teknis, agar tidak terjadi kekosongan norma dalam penerapannya.

Adanya tuntutan harmonisasi dengan hukum internasional mendorong Indonesia untuk meratifikasi Protokol Montreal 1999 melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2016. Protokol ini merupakan instrumen hukum global yang menggantikan Konvensi Warsawa dalam hal pengaturan tanggung jawab pengangkut dalam penerbangan internasional. Ratifikasi tersebut memperkuat posisi hukum Indonesia di mata dunia dan menjadi bentuk pengakuan terhadap pentingnya sistem perlindungan hukum lintas negara bagi pengguna jasa penerbangan. Protokol Montreal menetapkan batas tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang dan

barang secara lebih rinci serta memberikan kemudahan dalam proses klaim. Jika ditinjau dari pendekatan konseptual, ratifikasi ini menunjukkan bahwa sistem hukum nasional tidak dapat berdiri sendiri, tetapi harus terbuka terhadap perkembangan global agar mampu memberikan perlindungan yang setara dengan praktik terbaik internasional.

Pengaturan tanggung jawab hukum pengangkut dalam penerbangan tidak dapat dilepaskan dari asas kehati-hatian (*due care*) dan prinsip *strict liability*. Dalam konteks hukum Indonesia, tanggung jawab tersebut dapat dibebankan kepada pengangkut meskipun tanpa adanya kesalahan langsung, sebagaimana diatur dalam Pasal 141 ayat (2) UU Penerbangan. Hal ini merupakan bentuk adopsi prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), yang menunjukkan bahwa hukum tidak semata-mata bergantung pada unsur kesalahan, melainkan pada fakta bahwa kerugian terjadi selama pengangkutan. Pendekatan konseptual terhadap prinsip ini memberikan perlindungan lebih kuat bagi penumpang dan mencerminkan filosofi bahwa keselamatan pengguna jasa merupakan prioritas utama dalam layanan transportasi udara.

Dalam penerapannya, bentuk pertanggungjawaban pengangkut terhadap kerugian yang dialami penumpang atau pengirim barang dapat diselesaikan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Sistem hukum Indonesia memberikan hak kepada korban atau ahli warisnya untuk mengajukan gugatan ganti rugi ke pengadilan apabila pengangkut lalai dalam memenuhi kewajibannya. Di sisi lain, perusahaan penerbangan sering kali menawarkan mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi atau negosiasi langsung, sebagai bentuk pertanggungjawaban profesional. Pendekatan historis terhadap penyelesaian sengketa dalam sektor transportasi udara menunjukkan bahwa mekanisme non-litigasi cenderung lebih cepat dan efisien, meskipun dalam praktiknya tidak selalu berpihak pada konsumen yang kurang memahami hak-haknya.

Pengangkutan udara merupakan layanan strategis yang melibatkan banyak pihak, termasuk maskapai, pengelola bandara, otoritas penerbangan, serta konsumen itu sendiri. Oleh karena itu, hukum yang mengaturnya tidak hanya bersifat satu arah, melainkan bersifat sistemik dan saling berkaitan. Pendekatan statute dalam hal ini menjelaskan bahwa masing-masing pihak memiliki kewajiban hukum yang spesifik, mulai dari perizinan, standar operasional, hingga perlindungan konsumen. Dalam praktiknya, hal ini dituangkan dalam kontrak pengangkutan udara yang mengikat secara hukum antara maskapai dan pengguna jasa, dengan ketentuan yang didasarkan pada norma-norma hukum positif yang berlaku.

Di balik setiap pengaturan hukum mengenai pengangkutan udara, terdapat peran penting negara dalam mengawasi dan menjamin implementasi hukum secara adil dan merata. Otoritas Penerbangan Sipil Indonesia bertanggung jawab atas pengawasan terhadap maskapai dan layanan penerbangan, termasuk menindak pelanggaran yang dapat merugikan masyarakat. Fungsi negara dalam hal ini mencerminkan pendekatan konseptual terhadap peran hukum sebagai instrumen rekayasa sosial yang bertujuan menciptakan keteraturan, keadilan, dan perlindungan hak-hak publik. Pengawasan ini dilakukan melalui regulasi teknis, inspeksi berkala, serta penegakan hukum apabila ditemukan adanya kelalaian dalam pelayanan transportasi udara.

Dalam praktik pengangkutan barang, khususnya barang berharga atau berbahaya, pengangkut memiliki kewajiban untuk memenuhi persyaratan keamanan dan dokumentasi sesuai standar nasional dan internasional. Apabila terjadi kelalaian dalam proses penanganan barang tersebut, hukum memberikan hak kepada pengirim untuk mengajukan gugatan ganti rugi. Pendekatan statute memperlihatkan bahwa tanggung jawab hukum pengangkut tidak terbatas pada titik keberangkatan dan kedatangan, tetapi mencakup seluruh rangkaian proses angkutan yang menjadi bagian dari kontrak pengangkutan. Ini termasuk aspek penyimpanan, pemuatan, dan penanganan bagasi atau kargo selama dalam pengawasan pengangkut.

Kedudukan konsumen dalam perjanjian pengangkutan udara diatur melalui prinsip perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁶. Ketika dikaitkan dengan UU Penerbangan, maka hak konsumen atas informasi, keselamatan, dan kompensasi diakui secara hukum. Hal ini memperkuat pendekatan konseptual dalam pengaturan tanggung jawab pengangkut bahwa konsumen bukanlah pihak pasif, melainkan subjek hukum yang memiliki posisi setara dengan penyedia jasa. Keseimbangan antara kepentingan bisnis dan perlindungan hukum konsumen menjadi prinsip fundamental dalam kontrak pengangkutan udara.

Tuntutan terhadap peningkatan layanan dan akuntabilitas pengangkut makin tinggi seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan volume pengiriman barang melalui udara. Dalam konteks ini, perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi sistem transportasi turut memengaruhi mekanisme pelaporan, klaim, dan pengawasan. Pendekatan

⁶ Dewi, A. R., & Gultom, P. Hukum Pemberian Ganti Kerugian Terhadap Penumpang Dalam Kecelakaan Pesawat Udara Sipil Indonesia Dan Kewajiban Asuransi Oleh Maskapai Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbang. *IBLAM LAW REVIEW*, (Volume 4 No. 3, 2024), 82.

historis menunjukkan bahwa sebelumnya klaim kerugian atau keterlambatan sering kali berbelit dan tidak efisien. Namun kini, dengan hadirnya sistem digital, proses tersebut dapat dilakukan lebih transparan dan cepat. Hal ini menuntut pembaruan regulasi agar tetap relevan dalam menjawab dinamika zaman.

Kajian terhadap pengaturan hukum pengangkutan penumpang dan barang melalui udara di Indonesia menunjukkan bahwa sistem hukum nasional telah berupaya menyusun kerangka normatif yang komprehensif. Melalui pendekatan *statute, conceptual, dan historical*, terlihat bahwa hukum tidak hanya mengatur peristiwa hukum, tetapi juga mengandung nilai, prinsip, dan sejarah yang membentuk praktik pengangkutan modern. Dengan demikian, pengaturan ini bukan hanya memenuhi aspek formal hukum, tetapi juga mencerminkan upaya negara dalam menciptakan keadilan, keamanan, dan kepastian bagi seluruh pihak yang terlibat dalam dunia transportasi udara.

2. Tanggung Jawab Maskapai dalam Pengangkutan Penumpang dan Barang Apabila Terjadi Keterlambatan

Pengangkutan penumpang dan barang merupakan salah satu aktivitas vital dalam sistem transportasi nasional yang membutuhkan kepastian hukum demi perlindungan terhadap semua pihak yang terlibat. Dalam konteks ini, pendekatan *statute* menjadi dasar penting untuk memahami bagaimana peraturan perundang-undangan di Indonesia telah mengatur tanggung jawab hukum pengangkut, baik dalam moda udara, laut, darat, maupun kereta api. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjadi tonggak utama dalam regulasi pengangkutan udara, memberikan kerangka hukum yang mengatur hak dan kewajiban maskapai penerbangan sebagai pengangkut, serta perlindungan terhadap penumpang dan pemilik barang.

Perjalanan sejarah pengaturan hukum pengangkutan di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari pengaruh kolonial Belanda. Pada masa Hindia Belanda, pengangkutan diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang mengadopsi *Wetboek van Koophandel* Belanda. Meskipun KUHD masih berlaku hingga kini, peraturan sektoral seperti UU Penerbangan menggantikan sebagian ketentuan lamanya karena dianggap lebih relevan dengan perkembangan zaman. Pendekatan *historical* dalam hal ini menunjukkan bahwa hukum pengangkutan telah berevolusi dari sistem kolonial menuju sistem nasional yang lebih responsif

terhadap kebutuhan masyarakat modern, termasuk aspek keselamatan, tanggung jawab, dan standar pelayanan pengangkutan.

Dalam UU Penerbangan, pengangkutan penumpang diatur secara rinci, terutama dalam hal tanggung jawab hukum jika terjadi keterlambatan, kecelakaan, atau kehilangan barang. Pasal 141 menyatakan bahwa pengangkut bertanggung jawab terhadap kematian, luka-luka, atau cedera penumpang yang terjadi selama pengangkutan dengan pesawat udara. Tanggung jawab ini bersifat mutlak selama dapat dibuktikan bahwa peristiwa terjadi dalam masa tanggung jawab pengangkut, termasuk saat *boarding*, penerbangan, hingga proses penurunan. Konsep tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam hukum pengangkutan udara mencerminkan asas perlindungan konsumen, di mana maskapai tidak dapat serta-merta menghindar dari kewajiban ganti rugi.

Pengangkutan barang tidak kalah pentingnya untuk diatur secara hukum karena berkaitan dengan tanggung jawab terhadap nilai ekonomis muatan. Pasal 142 dalam UU Penerbangan menetapkan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan dalam pengangkutan barang dan bagasi. Namun, tanggung jawab ini memiliki batas nilai tertentu yang dapat diperluas apabila pengirim menyatakan nilai yang lebih tinggi dan membayar premi tambahan. Pendekatan konseptual di sini mengangkat prinsip kehati-hatian (*due diligence*) dan prinsip keadilan dalam perjanjian pengangkutan antara pengirim barang dan maskapai sebagai penyedia jasa.

Peraturan teknis yang memperkuat UU Penerbangan dituangkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan, seperti PM Nomor 185 Tahun 2015 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Peraturan ini menetapkan besaran kompensasi yang harus dibayarkan oleh maskapai jika terjadi keterlambatan, kehilangan bagasi, hingga kecelakaan penumpang. Sebagai contoh, penumpang yang mengalami keterlambatan selama lebih dari empat jam berhak mendapatkan ganti rugi finansial, sementara kehilangan bagasi akan diganti berdasarkan nilai yang ditentukan per kilogram. Pendekatan statute sangat penting dalam memahami rincian tanggung jawab ini karena bersifat mengikat secara hukum dan menjadi acuan operasional di lapangan.

Indonesia sebagai bagian dari komunitas penerbangan internasional juga telah meratifikasi Protokol Montreal 1999 melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2016. Ratifikasi ini menandakan komitmen Indonesia dalam menyelaraskan hukum nasional dengan standar internasional yang memberikan perlindungan lebih baik terhadap penumpang

internasional. Protokol Montreal mengatur batas tanggung jawab maskapai dalam pengangkutan internasional serta prosedur klaim ganti rugi. Dalam konteks ini, pendekatan *statute* dan *conceptual* saling berkaitan untuk memperlihatkan bagaimana norma hukum internasional dapat diinternalisasi ke dalam sistem hukum nasional demi menjamin perlindungan hukum lintas batas.

Tanggung jawab hukum maskapai penerbangan dalam hal keterlambatan penerbangan menjadi isu yang sering kali menimbulkan sengketa antara penumpang dan pengangkut. Dalam perspektif hukum perdata, pengangkutan udara adalah perjanjian yang mengikat antara dua pihak, di mana pengangkut berkewajiban membawa penumpang atau barang dari satu titik ke titik lain dengan selamat dan tepat waktu. Jika terjadi keterlambatan, maka dapat dinilai sebagai wanprestasi, dan pengangkut harus memberikan kompensasi sesuai ketentuan hukum positif yang berlaku. Pendekatan konseptual menjelaskan bahwa asas *pacta sunt servanda* (perjanjian harus ditaati) menjadi dasar dalam menilai tanggung jawab pihak pengangkut.

Penumpang sebagai konsumen jasa transportasi memiliki hak atas keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Dalam prinsip hukum perlindungan konsumen, pengangkut wajib memberikan informasi yang jujur, kompensasi atas kerugian, serta perlindungan terhadap risiko-risiko yang timbul akibat kelalaian atau kesalahan teknis selama pengangkutan. UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen turut mendukung posisi penumpang dan pengirim barang sebagai pihak yang harus dilindungi dalam transaksi jasa pengangkutan. Pendekatan *statute* dan *conceptual* dapat dipadukan dalam menjelaskan bagaimana peraturan sektoral penerbangan beririsan dengan prinsip umum perlindungan konsumen.

Dalam praktiknya, masih sering ditemukan kasus pelanggaran oleh maskapai terhadap hak-hak penumpang, baik dalam bentuk keterlambatan tanpa kompensasi, kehilangan barang, maupun perlakuan yang tidak manusiawi selama penundaan penerbangan. Pengawasan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara sangat penting untuk memastikan bahwa maskapai memenuhi kewajiban hukumnya. Lembaga ini diberi kewenangan untuk memberikan sanksi administratif hingga pencabutan izin usaha apabila maskapai terbukti melakukan pelanggaran berat terhadap ketentuan pengangkutan. Pendekatan *historical* di sini relevan untuk menilai bagaimana pengawasan telah berkembang dari waktu ke waktu, termasuk peningkatan mekanisme akuntabilitas terhadap pelaku usaha transportasi.

Pengaturan hukum dalam pengangkutan tidak hanya menyangkut aspek tanggung jawab finansial, tetapi juga aspek moral dan etika dalam pelayanan publik. Maskapai dituntut untuk

tidak hanya mematuhi aturan hukum, tetapi juga menerapkan standar pelayanan yang memadai, seperti kejelasan informasi kepada penumpang, penyediaan fasilitas selama keterlambatan, dan sikap kooperatif dalam penyelesaian sengketa. Pendekatan konseptual membantu menyoroti pentingnya integritas dan profesionalisme dalam industri penerbangan sebagai bagian dari etika korporasi dan pelayanan kepada masyarakat.

Perubahan-perubahan hukum dalam sektor pengangkutan mencerminkan respons negara terhadap dinamika global dan tuntutan masyarakat. Dulu, hukum pengangkutan bersifat sederhana karena volume dan kompleksitasnya masih rendah. Kini, dengan meningkatnya mobilitas manusia dan barang, hukum pengangkutan menjadi lebih kompleks dan multidimensional. Pendekatan *historical* dapat digunakan untuk membandingkan kondisi masa lalu dengan situasi saat ini, sehingga terlihat jelas bahwa negara telah bergerak menuju sistem hukum yang lebih adaptif dan protektif dalam menghadapi tantangan baru.

Keberadaan regulasi yang ketat dalam sektor pengangkutan sebenarnya bukan untuk mempersulit pelaku usaha, melainkan untuk menciptakan iklim bisnis yang adil dan berkeadilan. Hukum bertugas menyeimbangkan antara kepentingan pengangkut sebagai pelaku bisnis dan kepentingan penumpang sebagai konsumen. Pendekatan *conceptual* menekankan bahwa prinsip keadilan (*equity*) dan kemanfaatan (*utility*) menjadi dasar dalam merancang peraturan pengangkutan agar dapat melayani semua pihak dengan proporsional.

Dalam kasus keterlambatan penerbangan Super Air Jet rute Medan ke Jakarta, terdapat pelanggaran terhadap asas kepastian hukum yang merupakan bagian fundamental dalam perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 146 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perusahaan angkutan udara wajib memberikan kompensasi atas keterlambatan penerbangan sesuai dengan waktu keterlambatan yang terjadi. Dalam kejadian ini, penumpang mengalami penundaan selama beberapa jam tanpa informasi yang jelas dan tanpa kepastian waktu keberangkatan, yang menunjukkan adanya kelalaian dalam pemenuhan kewajiban hukum. Berdasarkan pendekatan *statute approach*, regulasi tersebut bersifat mengikat dan harus dipatuhi, sehingga tindakan maskapai yang hanya memberikan makanan berat sebagai bentuk tanggung jawab belum cukup mencerminkan perlindungan hukum yang menyeluruh terhadap hak penumpang. Ketentuan dalam PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan juga mengharuskan adanya pemberitahuan yang

akurat dan cepat kepada penumpang, namun realitas yang terjadi dalam kasus ini menunjukkan ketimpangan antara regulasi dan implementasinya di lapangan.⁷

Jika dilihat dari *conceptual approach*, tanggung jawab maskapai terhadap keterlambatan bukan hanya sebatas pemberian kompensasi dalam bentuk materiil, tetapi mencakup pemenuhan atas hak-hak dasar penumpang sebagai konsumen, termasuk hak atas informasi yang jelas, pelayanan yang manusiawi, dan rasa aman selama proses perjalanan. Reaksi emosional penumpang yang muncul dalam video yang viral di media sosial adalah representasi nyata dari ketidakpuasan publik terhadap pelayanan transportasi udara yang seharusnya mengutamakan profesionalitas dan kepastian. Keterlambatan yang terjadi tidak hanya berdampak pada jadwal perjalanan, tetapi juga dapat mempengaruhi aktivitas ekonomi, sosial, dan psikologis penumpang. Oleh karena itu, secara konseptual, pelayanan publik oleh penyedia jasa transportasi udara harus berlandaskan pada prinsip keadilan dan tanggung jawab sosial, bukan sekadar operasional teknis semata.

Dalam kerangka *historical approach*, regulasi penerbangan di Indonesia telah mengalami evolusi dari masa ke masa, seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan transportasi udara yang aman dan andal. Sejak diberlakukannya UU Penerbangan tahun 2009, pemerintah mulai menekankan pentingnya tanggung jawab maskapai dalam menjamin perlindungan konsumen, terutama dalam kondisi tidak normal seperti keterlambatan atau pembatalan penerbangan. Namun, kasus seperti yang terjadi pada Super Air Jet menunjukkan bahwa meskipun secara historis regulasi telah disiapkan untuk melindungi penumpang, implementasinya masih menghadapi tantangan serius. Hal ini mencerminkan perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap sistem pengawasan dan penegakan hukum di sektor penerbangan, agar asas keadilan dan kepastian hukum benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat.

Kasus gugatan hukum oleh Rolas Budiman Sitanjak terhadap PT Lion Mentari Airlines memperkuat urgensi perlindungan hukum terhadap penumpang. Dalam konteks *statute approach*, gugatan ini dapat didasarkan pada ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Maskapai yang tidak memberikan kompensasi layak atas keterlambatan telah melanggar prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang diatur

⁷ Lestari, A. E., & Tamara, A. P. Tanggung jawab perusahaan angkutan udara terhadap keterlambatan dan pembatalan penerbangan (Studi kasus pada maskapai Super Air Jet). *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, (Volume 3 No. 4, 2025), 122.

dalam peraturan perundang-undangan. Gugatan tersebut merupakan bentuk konkret dari hak konsumen untuk menuntut ganti rugi ketika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan hukum, dan pada saat yang sama menjadi pelajaran penting bagi industri penerbangan untuk lebih serius dalam menegakkan standar pelayanan.

Secara konseptual, kasus Rolas Budiman memperlihatkan bahwa keterlambatan penerbangan bukan semata-mata soal teknis atau operasional, tetapi menyangkut integritas dan akuntabilitas penyedia jasa. Ketika maskapai tidak transparan dalam memberikan informasi serta mengabaikan hak-hak penumpang, hal ini berimplikasi pada hilangnya kepercayaan publik terhadap sistem transportasi udara. Kepercayaan merupakan komponen utama dalam pelayanan publik, dan kegagalan maskapai dalam memenuhi tanggung jawabnya akan berdampak jangka panjang pada citra industri. Oleh karena itu, pemahaman terhadap konsep tanggung jawab tidak boleh dipersempit hanya pada ganti rugi materiil, melainkan harus diperluas pada konteks etika pelayanan dan perlindungan martabat konsumen.

Dalam preseden historis, sejumlah negara telah memberlakukan peraturan ketat mengenai keterlambatan penerbangan untuk menjamin hak penumpang. Uni Eropa, misalnya, melalui EU Regulation 261/2004, menetapkan standar kompensasi yang jelas dan prosedur klaim yang efisien. Meskipun Indonesia memiliki UU dan regulasi sejenis, penerapan yang inkonsisten menyebabkan kasus-kasus seperti Super Air Jet dan Lion Air terus berulang. Sejarah regulasi transportasi udara menunjukkan bahwa perlindungan konsumen baru efektif ketika didukung oleh sistem pengawasan dan sanksi yang tegas. Tanpa adanya komitmen dari negara dan industri, maka regulasi hanya akan menjadi teks hukum yang tidak memiliki kekuatan implementatif di lapangan.

Penerbangan Super Air Jet rute Kertajati–Balikpapan pada 4 Agustus 2024 menjadi contoh lain dari minimnya kesiapan maskapai dalam menghadapi gangguan operasional. Dalam kasus ini, penumpang tidak hanya mengalami keterlambatan, tetapi juga pembatalan secara tiba-tiba, yang menunjukkan lemahnya sistem manajemen krisis dari pihak maskapai. Berdasarkan PM 89 Tahun 2015, keterlambatan lebih dari 6 jam hingga pembatalan penerbangan harus disertai dengan pengembalian biaya tiket secara penuh atau pengalihan ke penerbangan lain. Namun, fakta bahwa penumpang tidak segera diberi solusi memadai memperlihatkan adanya pelanggaran terhadap kewajiban hukum yang ditetapkan. Perlakuan seperti ini tidak hanya mencoreng nama baik maskapai, tetapi juga merusak kredibilitas otoritas penerbangan yang seharusnya melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan regulasi.

Dari pendekatan konseptual dan historis, ketiga kasus di atas menunjukkan pola yang berulang dalam manajemen pelayanan penerbangan di Indonesia. Penumpang sering kali ditempatkan dalam posisi lemah, di mana hak mereka diabaikan dan keluhan mereka tidak ditanggapi secara memadai. Sejarah panjang transportasi udara seharusnya menjadi pelajaran bahwa kemajuan teknologi dan pertumbuhan industri tidak akan berarti tanpa penguatan aspek perlindungan konsumen. Regulasi yang telah disusun dengan baik perlu didukung oleh penegakan hukum yang konsisten dan keberanian publik untuk menuntut hak mereka. Dalam konteks ini, peran Lembaga Perlindungan Konsumen, YLKI, dan pengadilan menjadi penting untuk menyeimbangkan hubungan antara pelaku usaha dan pengguna jasa.

Pemahaman mendalam terhadap hukum pengangkutan di Indonesia tidak cukup hanya dengan membaca pasal-pasal dalam undang-undang. Diperlukan analisis kontekstual menggunakan pendekatan *statute* untuk memahami bunyi norma, pendekatan *conceptual* untuk menafsirkan prinsip-prinsip yang mendasari norma tersebut, serta pendekatan *historical* untuk menilai perkembangan regulasi dalam kerangka waktu. Tiga pendekatan ini jika dikombinasikan secara harmonis dapat memberikan gambaran utuh mengenai pengaturan hukum pengangkutan di Indonesia secara sistemik dan fungsional.

Penegakan hukum yang efektif dalam bidang pengangkutan membutuhkan sinergi antara peraturan yang baik, lembaga pengawas yang kuat, serta partisipasi masyarakat dalam menuntut hak-haknya. Dalam dunia yang semakin terbuka dan kompetitif, pelayanan transportasi yang andal dan berlandaskan hukum menjadi fondasi utama untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, integrasi antarwilayah, dan kepercayaan masyarakat terhadap negara hukum. Oleh karena itu, pemahaman terhadap hukum pengangkutan bukan semata-mata untuk kalangan ahli hukum, tetapi juga bagi semua warga negara yang aktif menggunakan jasa transportasi dalam kehidupan sehari-hari.

D. KESIMPULAN

Pengaturan hukum mengenai pengangkutan penumpang dan barang di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup berarti, sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan moda transportasi yang aman, tertib, dan teratur. Dalam sistem hukum nasional, pengangkutan diatur secara sektoral berdasarkan jenis moda transportasi yang digunakan. Misalnya, pengangkutan darat diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pengangkutan laut diatur oleh Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008

tentang Pelayaran, serta pengangkutan udara diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Keseluruhan regulasi tersebut pada dasarnya memegang teguh prinsip perlindungan terhadap keselamatan, keamanan, kenyamanan, serta hak-hak pengguna jasa. Pemerintah, khususnya melalui Kementerian Perhubungan, memiliki peran penting dalam mengawasi dan mengatur kegiatan pengangkutan agar tidak merugikan masyarakat, sekaligus menjamin adanya keadilan dan kepastian hukum dalam pelaksanaan praktik pengangkutan tersebut.

Selain itu, tanggung jawab yang harus dipikul oleh maskapai atau perusahaan angkutan ketika terjadi keterlambatan dalam pengangkutan penumpang maupun barang telah diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks transportasi udara, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 mengatur bahwa maskapai penerbangan bertanggung jawab atas keterlambatan penerbangan dan wajib memberikan kompensasi kepada penumpang sesuai ketentuan yang berlaku. Bentuk kompensasi tersebut dapat berupa penyediaan makanan dan minuman, akomodasi, pengalihan penerbangan ke jadwal lain, hingga pengembalian biaya tiket apabila keterlambatan melebihi batas waktu tertentu. Ketentuan ini menegaskan bahwa maskapai tidak hanya berkewajiban menyediakan layanan pengangkutan, tetapi juga memiliki tanggung jawab hukum atas kerugian yang timbul akibat kegagalan memenuhi jadwal yang telah dijanjikan kepada konsumen. Prinsip serupa juga berlaku pada moda transportasi lain yang tunduk pada aturan kewajiban mengganti kerugian akibat kelalaian atau wanprestasi dalam pelaksanaan pengangkutan.

E. SARAN

Perlu adanya penguatan regulasi dan pengawasan terpadu yang lebih ketat terhadap penyelenggara jasa angkutan, terutama dalam hal standar pelayanan minimum, transparansi hak penumpang, serta mekanisme pengaduan. Pengaturan hukum yang ada sebaiknya tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga aplikatif dan berorientasi pada perlindungan konsumen, dengan memperhatikan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Harmonisasi antar moda transportasi dalam hal hak dan kewajiban pengangkut dan pengguna jasa juga menjadi hal yang mendesak agar tidak terjadi ketimpangan perlakuan antar sektor.

Pemerintah bersama pemangku kepentingan perlu membangun sistem tanggung jawab yang lebih tegas bagi perusahaan angkutan, termasuk sanksi administratif atau hukum terhadap keterlambatan yang tidak dibenarkan secara operasional. Penyedia jasa angkutan harus lebih

bertanggung jawab dalam menjaga komitmen pelayanan, baik dalam hal ketepatan waktu, keamanan barang, maupun kenyamanan penumpang. Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa tidak boleh berhenti pada pemberian kompensasi saja, melainkan harus diiringi dengan mekanisme pemulihan yang adil dan cepat jika terjadi pelanggaran hak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arwini, N. P. D., dan I. M. Juniastra. "Peran Transportasi dalam Dunia Industri." *Jurnal Ilmiah Vastuwidya*, Vol. 6, No. 1, 2023.
- Dewi, A. R., dan P. Gultom. "Hukum Pemberian Ganti Kerugian terhadap Penumpang dalam Kecelakaan Pesawat Udara Sipil Indonesia dan Kewajiban Asuransi oleh Maskapai Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan." *IBLAM Law Review*, Vol. 4, No. 3, 2024.
- Irwansyah. *Penelitian Hukum: Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*. Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2023.
- Lestari, A. E., dan A. P. Tamara. "Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara terhadap Keterlambatan dan Pembatalan Penerbangan (Studi Kasus pada Maskapai Super Air Jet)." *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, Vol. 3, No. 4, 2025.
- Priayi, M. E., A. Rosalina, G. F. Nursya, D. S. D. Yanti, dan F. Rahman. "Pengembangan Smart Waterway: Inovasi Digital untuk Transportasi Berkelanjutan di Kawasan Perkotaan." *Prosiding Seminar Rekayasa Teknologi (Semrestek)*, 2023.
- Salim, H. A. Abbas. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Sembiring, M. A., dan R. Njatrijani. "Pengaturan Hukum dan Tanggung Jawab Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) dalam Konteks Kecelakaan Pesawat Udara (Studi Kasus Jatuhnya SJ 182 di Perairan Kepulauan Seribu, Jakarta Utara)." *Law, Development and Justice Review*, Vol. 7, No. 2, 2024.